

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi DKI Jakarta merupakan wilayah ibukota Negara Indonesia sebagai pusat dari pemerintahan, perdagangan, perindustrian, pendidikan dan kebudayaan. Kota Jakarta Barat merupakan bagian dari Provinsi DKI Jakarta yang merupakan wilayah padat penduduk yang memiliki potensi yang besar dalam pertumbuhan bisnis dan perdagangan. Transportasi umum yang terdapat di wilayah kota Jakarta Barat sangat beragam, antara lain: taksi, bus, metro mini, kopaja, trans Jakarta, angkutan umum dan lainnya. Banyak permasalahan sarana transportasi yang menghambat pertumbuhan bisnis dan perdagangan adalah kemacetan jalan raya dan pertumbuhan angka transportasi milik pribadi, baik itu kendaraan motor dan mobil di kota Jakarta yang terus meningkat setiap tahunnya.

Semakin tidak beraturannya keadaan lalu lintas di ibukota Jakarta, khususnya dari masalah kemacetan kendaraan yang melintas sehari-harinya belum lagi ditambah para awak angkutan yang sekarang mudah saja untuk mengeluarkan trayek tanpa dikaji ulang, sedangkan urusan kemacetan petugas dari kepolisian serta petugas dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta maupun Suku Dinas Perhubungan masing-masing wilayah. Masalah keterbatasan unit kendaraan dan ketidakpastian jadwal juga menjadi alasan bagi sebagian besar warga yang beraktivitas di Jakarta untuk tidak menggunakan kendaraan umum. Belum lagi kondisi jalan yang tidak

terintegrasi mendatangkan kesulitan saat harus berganti kendaraan untuk mencapai suatu tempat yang dituju.

Dewasa ini, tingkat kenyamanan transportasi angkutan umum di Jakarta sedang mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu antara lain: tingginya tingkat mobilitas kendaraan di Jakarta sehingga pemeliharaan kondisi kendaraan umum sering terabaikan, semakin meningkatnya tindakan kriminal yang mengancam jiwa dan keselamatan pengguna jasa transportasi angkutan umum dan kebijakan pemerintah sebagai regulator belum dapat terealisasi dengan baik. Dampak dari penurunan kinerja pelayanan jasa angkutan umum akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa angkutan umum. Beberapa tindakan kriminalitas yang sering terjadi di dalam transportasi angkutan umum antara lain: pencurian, penculikan, pembunuhan, dan pemerkosaan. Aksi pencurian biasanya dilakukan dengan cara menghipnotis korbannya terlebih dahulu atau dengan cara mencuri dan mengancam dengan menggunakan senjata tajam. Penculikan dilakukan dengan membius korbannya hingga tidak sadarkan diri kemudian menculiknya lalu memperkosa korbannya dan untuk menghilangkan jejak aksi kejahatannya adalah dengan membunuh dan membuang korbannya ke suatu tempat yang jauh dari keramaian masyarakat. Contoh nyatanya, kejadian tindak kriminal pada angkutan umum ini telah menimpa salah satu mahasiswi Binus yang menjadi korban kasus pencurian, penculikan, pemerkosaan dan pembunuhan. Dampak dari kasus tersebut, menimbulkan keresahan dan kekhawatiran bagi pengguna jasa transportasi angkutan umum.

Pelayanan jasa angkutan umum merupakan salah satu kebutuhan primer yang biasa digunakan masyarakat Jakarta Barat untuk menjangkau tempat tujuan mereka. Seiring dengan peningkatan permasalahan kemacetan, angka kriminalitas yang telah terjadi pada angkutan umum dan pengaturan tentang pelayanan jasa transportasi angkutan umum, maka diperlukan strategi dari humas atau *Public Relations* pemerintah Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat khususnya untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memilih judul skripsi yaitu “STRATEGI HUMAS SUKU DINAS PERHUBUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI JAKARTA BARAT” dengan tujuan memberikan solusi kepada humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam mengatasi permasalahan angkutan umum yang ada di wilayah Jakarta Barat sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada publik agar lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Menurut kutipan dari Prastowo (2011, p.139) yang menyatakan bahwa rumusan masalah adalah sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang mesti dicari jawabannya dalam penelitian. Atau dengan kata lain, rumusan masalah merupakan substansi masalah yang akan diselidiki. Agar penelitian terhadap Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat lebih terarah maka penulis menentukan rumusan masalah dalam penelitian, sebagai berikut ini:

1. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam membentuk kebijakan untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat?
2. Apa hambatan dalam menjalankan strategi kehumasan yang dijalankan oleh Humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat?
3. Bagaimana solusi humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat?

1.2.2 Ruang lingkup dalam penulisan skripsi meliputi :

1. Analisis terhadap strategi humas meliputi aktivitas dan masalah yang dihadapi terutama untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.
2. Pengembangan strategi humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.
3. Di dalam penulisan skripsi ini memiliki pembatasan masalah terletak pada jenis sarana transportasi publik khususnya angkutan umum jenis mikrolet.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan strategi kehumasan Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat.
- b. Untuk menjelaskan hambatan pada strategi kehumasan yang dijalankan oleh humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat
- c. Untuk memberikan solusi pada humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Penelitian bagi peneliti:

- a. Penulisan skripsi peneliti ini sebagai syarat kelulusan dan melengkapi penilaian tugas akhir khususnya peminatan *Public Relations*, jurusan *Marketing Communications* di Binus University.
- b. Untuk memperluas ilmu pengetahuan serta menambah wawasan mengenai peran dan fungsi dari humas.
- c. Sebagai bahan referensi dan sumber informasi untuk penelitian lanjutan yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

2) Manfaat Penelitian bagi pemerintahan:

- a. Untuk mengevaluasi permasalahan dan kendala yang terjadi pada strategi humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ide dan saran, menyempurnakan dan meningkatkan serta bagaimana cara menambah citra dari Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat.
- c. Dengan menerapkan strategi humas yang tepat untuk meningkatkan citra dari Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat.

3) Manfaat Penelitian bagi pembaca :

- a. Memberikan gambaran mengenai aktivitas humas untuk kalangan praktisi atau anggota organisasi dalam bidang *Public Relations*.
- b. Memperluas pemahaman mengenai fungsi dan peran humas, di samping pengetahuan tentang *Public Relations* secara umum.
- c. Mengembangkan pengetahuan dan menambahkan sumber referensi bagi para pembaca untuk melengkapi penulisan karya ilmiah mengenai aktivitas humas.

1.4 Metodologi

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang ada. Dengan mengumpulkan dan mengolah data dan informasi, sesuai dengan permasalahan yang dibahas melalui beberapa cara, antara lain :

1. Penelitian Pustaka

Penelitian dilakukan dengan mendalami beberapa topik yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi oleh peneliti, cara membaca dan merangkum buku dari berbagai referensi yang berhubungan dengan pokok bahasan dan dengan masalah yang dianalisis.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperlukan dalam menyusun skripsi untuk memperoleh berbagai data dan informasi. Berikut ini adalah beberapa cara yang dilakukan oleh peneliti, antara lain:

o Studi Lapangan

Studi yang dilakukan dengan mendatangi perusahaan secara langsung untuk mengetahui informasi mengenai aktivitas pada perusahaan tersebut.

Ada tiga metode yang digunakan oleh peneliti, antara lain:

- a. Metode wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan pihak internal Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dan pihak eksternal pengguna angkutan umum. Kriteria subyek wawancara yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini dilakukan agar sampel benar-benar mewakili (bersifat

representative) terhadap permasalahan yang ingin diteliti. Peneliti melakukan penelitian mengenai strategi humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam membentuk kebijakan untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum dengan mengambil dari khalayak internal institusi, antara lain dari: Kepala Seksi Wasdal Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dan *Staff* Humas Bidang Angkutan Darat Dalam Trayek.

- b. Mengadakan pengamatan lapangan (*field observation*) melalui kerja praktek atau magang untuk mengamati lingkungan penelitian dan mengumpulkan data-data yang tidak tertulis secara lengkap dan menganalisis data yang sudah didapat untuk melengkapi hasil penelitian.
- c. Dokumentasi berupa gambar atau cetakan foto yang menginterpretasikan dan menunjukkan bukti-bukti otentik mengenai permasalahan yang diangkat oleh penulis dan mendukung hasil dari penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Keseluruhan dari penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I – PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum penulisan skripsi yaitu latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II – LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori umum dan khusus yang akan digunakan untuk panduan serta acuan bagi penulis, yang berasal dari berbagai sumber literatur sesuai dengan pokok bahasan mengenai strategi humas Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Barat untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.

BAB III – INTI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang profil dan struktur organisasi dari pemerintahan Jakarta Barat, prosedur yang berlaku, metode pengumpulan data, permasalahan yang terjadi saat ini mengenai strategi humas Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Barat dan alternatif pemecahan masalah.

BAB IV – HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang meliputi: penyajian informasi dan data penelitian, pengolahan data yang terkumpul dari hasil wawancara pihak *internal* dan *eksternal* pemerintah Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Barat melalui hasil analisis wawancara mendalam, diskusi kelompok dan pengamatan lapangan mengenai perusahaan, serta pembahasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V – SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir yang menguraikan tentang simpulan yang dapat diambil dari uraian bab-bab sebelumnya dan ditambahkan dengan beberapa saran yang dapat meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan umum agar strategi humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat menjadi lebih baik ke depannya.